



FACTORES HUMANOS

Factores Humanos (FFHH) en la Aviación
Clase 5



Leonardo Vandone Instructor en FFHH-CRM-TEM



Temario

¿Qué son las Non-Technical Skills?

Habilidades blandas

Toma de decisiones

Liderazgo

Comunicación

NOTA

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY



¿Qué son las Non-Technical Skills?

Se definen como las actitudes y comportamientos, no directamente relacionados con el control de la aeronave, el control de los sistemas y los Sop's.

Ejemplos clásicos de NTS :

AUTORIDAD	TOMA DE DECISIONES
COORDINACIÓN	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ERROR
COOPERACIÓN	GESTIÓN DE CARGA DE TRABAJO
COMUNICACIÓN	VIGILANCIA/CONFIANZA

NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY

También conocidas como **HABILIDADES BLANDAS**

COMPLEMENTAN LAS CAPACIDADES TÉCNICAS:

DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO



(Así como la tripulación de cabina y tierra, los mecánicos y los controladores de tránsito aéreo)



CONTRIBUYEN: Conseguir un rendimiento fiable y eficaz en los sistemas complejos, típicos de nuestra actividad.

NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY

CONCIENCIA SITUACIONAL:

Percepción de los elementos en el contexto operativo en tiempo y espacio, la comprensión de su significado y la proyección de su situación en el futuro cercano. Es una construcción dinámica, multifacética que implica el mantenimiento y la anticipación de eventos críticos de desempeño de tareas.

El **Personal Operativo** debe tener conciencia temporal, anticipando eventos futuros basados en el conocimiento tanto del pasado y del presente.

NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY



La toma de decisiones es un proceso cognitivo y depende de la información que ingresa al cerebro a través de nuestros sentidos. La toma de decisiones será el resultado de la interpretación que nuestro cerebro haga de la información que obtenga.

Hay diferentes tipos de decisiones , pero todas implican la evaluación de la situación, la elección entre alternativas y la evaluación del riesgo. La toma de decisiones está condicionada por la CS.



NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY

Elementos de una Comunicación Efectiva:

- Claridad (clara y sencilla)
- Brevedad (breve y concisa)
- Empatía (simpatía, compasión, comprensión)

¿Qué es la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Es importante que al conversar entre los pilotos y la tripulación de cabina que la terminología sea estandarizada para reducir posibles malentendidos, que podrían tener un resultado perjudicial en una situación.

NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY

La toma de decisiones estará vinculada a la comunicación.

Compartir el modelo mental, decirle al otro que decisión he tomado o si la información que tengo coincide con la suya para tener un diagnóstico lo más cercano a la realidad y compartir las líneas de acción, así como discutir las alternativas para llevar a cabo una evaluación de riesgos.



NOTAS

ISEAP
AERONAUTICAL ACADEMY



Para que la comunicación sea efectiva no hace falta gritar, solo basta con mejorar los argumentos.

NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY

Se define como “**Liderazgo Efectivo**” a la capacidad de gestión para alcanzar la realización de tareas conjunta dentro de un equipo motivado, en pleno funcionamiento a través de la coordinación y la persuasión. Esto es siempre un proceso recíproco.



NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY



NOTAS

ISEAP

AERONAUTICAL ACADEMY



¿Preguntas?

Leonardo Vandone

Vandoneleonardo@gmail.com